

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

*Balanced scorecard* memberikan informasi yang lebih komprehensif, akurat dan tepat bagi pelaksanaan visi dan misi badan usaha melalui strategi yang dipilihnya berdasarkan situasi dan kondisi perusahaan. Dalam konsep *balanced scorecard*, pencapaian visi perusahaan dapat diturunkan secara menyeluruh/komprehensif ke dalam empat perspektif yang meliputi perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

Setelah penulis mencoba mengukur kinerja PT. Asuransi Jasa Indonesia dengan menggunakan empat perspektif dalam *balanced scorecard*, diketahui bahwa secara keseluruhan kinerja PT. Asuransi Jasa Indonesia dapat dinilai sangat baik. Hasil ini dapat dilihat dari nilai skor secara keseluruhan dari keempat perspektif yang diukur dalam *balanced scorecard* sebagai berikut:

##### 1. Perspektif keuangan

Perspektif keuangan berkaitan dengan kondisi keuangan perusahaan. Pada perspektif keuangan, rata-rata pencapaian *ROA* yang diperoleh PT. Asuransi Jasa Indonesia mengalami peningkatan setiap tahunnya, dari tahun 2008 sebesar 88.38% hingga tahun 2009 menjadi 94.41% ,yaitu meningkat sebesar 6.02%, begitu juga dengan *ROI* mengalami peningkatan dari tahun 2008 sebesar 89.11% hingga tahun 2009 menjadi 94.59%, yaitu mengalami

peningkatan sebesar 5.48%, yang berarti dari perspektif keuangan kinerja PT. Asuransi Jasa Indonesia dapat dinilai sangat baik.

Sedangkan *Debt to Asset Ratio* mengalami penurunan dari tahun 2008 sebesar 11.61% hingga tahun 2009 menjadi 5.59% yaitu mengalami penurunan sebesar 6.02%. Adanya penurunan ini berarti kemampuan rata-rata perusahaan membiayai aktiva perusahaan dengan modal sendiri meningkat dari tahun 2008 hingga tahun 2009.

## **2. Perspektif pelanggan**

Perspektif pelanggan berkaitan dengan hubungan antara perusahaan dengan pelanggannya. Yang dinilai dalam perspektif ini adalah tingkat kepuasan pelanggan terhadap proses bisnis internal perusahaan.

Pada perspektif pelanggan, skor rata-rata yang diperoleh PT. Asuransi Jasa Indonesia berdasarkan kriteria kualitas produk dan jasanya adalah sebesar 75.42%, dan berdasarkan kriteria fasilitas dan reputasi perusahaan memperoleh skor 80.21%, yang berarti kinerja PT. Asuransi Jasa Indonesia dinilai dan dianggap memuaskan oleh pelanggannya.

## **3. Perspektif proses bisnis internal**

Perspektif proses bisnis internal berkaitan dengan kegiatan yang dijalankan perusahaan, yaitu menyangkut proses inovasi, proses operasional, dan layanan purna jual dari perusahaan. PT. Asuransi Jasindo menjadikan ketiga proses tersebut menjadi hal yang sangat penting.

Proses inovasi memperoleh hasil perhitungan dengan rata-rata sebesar 82.78%, proses operasional perusahaan memperoleh hasil perhitungan sebesar 80.62% dan proses pelayanan purna jual memperoleh hasil perhitungan rata-rata sebesar 73.05%, yang berarti kinerja proses bisnis internal PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Bandung termasuk dalam kategori baik.

#### **4. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan**

Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan berkaitan dengan sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan, sistem yang digunakan, dan prosedur yang diterapkan dalam perusahaan.

Pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan nilai skor rata-rata yang diperoleh PT. Asuransi Jasa Indonesia berdasarkan tingkat partisipasi karyawan termasuk dalam kategori sangat baik yaitu sebesar 85.18%, partisipasi karyawan merupakan merupakan hal yang sangat penting dan memiliki pengaruh terhadap kemajuan perusahaan.

Berdasarkan kriteria produktivitas dan tingkat retensi karyawan skor yang diperoleh adalah sebesar 80.56% termasuk dalam kategori baik, kriteria sistem informasi diperoleh skor rata-rata sebesar 86.39% termasuk dalam kategori sangat baik, dan tingkat pembelajaran, kepuasan dan motivasi karyawan memperoleh hasil skor sebesar 71.94% yang termasuk dalam kategori baik.

## 5.2 Saran

1. PT. Asuransi Jasa Indonesia dapat mulai menerapkan *balanced scorecard* sebagai alat pengukuran kinerja untuk masa yang akan datang karena hasilnya akan lebih akurat dan komprehensif. Hal ini dikarenakan *balanced scorecard* tidak hanya mengukur kinerja keuangan dari perusahaan, tapi juga mengukur kinerja non keuangan perusahaan melalui penilaian terhadap perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pelanggan.
2. Pihak manajemen harus meningkatkan kualitas produk asuransi dan membuat produk asuransi menjadi lebih menguntungkan dan lebih menarik, serta meningkatkan mutu pelayanan yang lebih baik kepada nasabahnya. Strategi untuk meningkatkannya antara lain dapat dilakukan dengan cara menciptakan produk baru yang menarik dan menguntungkan, yang diharapkan akan dapat menambah minat bagi calon nasabah, serta meningkatkan fasilitas perusahaan seperti fasilitas ruang tunggu dan area parkir.
3. Peningkatan mutu layanan purna jual, inovasi, serta proses operasional juga harus diperhatikan oleh pihak manajemen yaitu dengan penanganan keluhan maupun pengaduan nasabah yang dapat terselesaikan dengan baik dan cepat, menciptakan inovasi dan operasi yang lebih efektif dan efisien. Pihak manajemen harus mempunyai suatu konsep strategi penyelesaian keluhan maupun pengaduan nasabah yang tepat, dan menciptakan strategi untuk menekan biaya operasional sehingga dapat meningkatkan laba bersih. Salah satu strategi penekanan biaya yaitu dengan menggunakan perencanaan yang

tepat dan pembatasan biaya yang dianggap kurang bermanfaat misalnya biaya transportasi harus sesuai dengan keadaan sebenarnya

4. PT. Asuransi Jasa Indonesia sebaiknya juga memperhatikan aspek-aspek seperti kepuasan dan motivasi karyawan, karena berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan metode *balanced scorecard*, dapat dilihat bahwa karyawan juga memegang peranan yang sangat penting dalam meningkatkan keuntungan perusahaan. Apabila karyawan puas maka produktivitasnya dan retensinya akan baik sehingga proses bisnis internal perusahaan juga akan berjalan baik sehingga akhirnya mendorong peningkatan penjualan perusahaan.